

Modul 3

Konsumenträttigheter och garantier



ANSVARSFRIKRIVNING:

Den information och de synpunkter som anges i denna publikation är författarens/författarnas och återspeglar inte nödvändigtvis kommissionens officiella åsikt. Kommissionen garanterar inte att uppgifterna i denna publikation är korrekta. Varken kommissionen eller någon person som agerar på kommissionens vägnar får hållas ansvarig för hur informationen i den används.

Detta dokument är inte rättsligt bindande och är inte en formell tolkning av EU-lagstiftning eller nationell lagstiftning, och det kan inte heller ge heltäckande eller fullständig juridisk rådgivning. Den avser inte att ersätta professionell juridisk rådgivning i särskilda frågor.

Läsarna bör också komma ihåg att EU-lagstiftningen och den nationella lagstiftningen uppdateras kontinuerligt: alla pappersversioner av modulerna bör kontrolleras mot eventuella uppdateringar på webbplatsen www.consumerlawready.eu.

JULI 2025

Innehållsförteckning

Inledning.....	6
Skiljer sig bestämmelserna om konsumenträttigheter och konsumentgarantier mellan EU:s medlemsstater?	9
Kan jag utesluta tillämpningen av bestämmelserna om konsumenträttigheter och garantier?	Error! Bookmark not defined.
Vilket är tillämpningsområdet för reglerna om garantier?	Error! Bookmark not defined.
Omfattas även konsumenttjänster?	9
Vilka är de olika garantierna för de varor som säljs till konsumenten?	Error! Bookmark not defined.
Vilka är huvuddragen i den rättsliga garantin?	Error! Bookmark not defined.
När anses konsumentvaror inte överensstämma med kraven?	Error! Bookmark not defined.
Vilka är huvuddragen i garantin?	Error! Bookmark not defined.
Kan jag presentera den rättsliga garantin som en garanti?	13
Finns det också en rättslig garanti för begagnade varor?	14
Vilka är konsumenternas rättigheter vid bristande avtalsenlighet?	14
Finns det någon gräns för konsumentens fria val av rättsmedel inom hierarkin?	Error! Bookmark not defined.
Kan jag begära ersättning från konsumenten?	17
Hur man utför reparation eller utbyte?	Error! Bookmark not defined.
Kan du som säljare begära någon ersättning för användningen av varor efter uppsägningen av avtalet?	Error! Bookmark not defined.
I vilka fall är säljaren inte ansvarig för den bristande avtalsenligheten?	Error! Bookmark not defined.
Vem ska bevisa bristande överensstämmelse?	18
Kan jag vidarebefordra en konsuments klagomål till importören, distributören eller tillverkaren? ...	Error! Bookmark not defined.
Kan jag få ersättning av den andra personen i leveranskedjan som är ansvarig för den bristande överensstämmelsen?	20
Vad händer om produkten inte bara inte uppfyller kraven utan också är farlig?	20

Vilka är konsekvenserna av en överträdelse av bestämmelserna om konsumenträttigheter och konsumentgarantier?	
	Error! Bookmark not defined.
Vad händer med gränsöverskridande försäljning?	21
Särskild behandling av försäljning som du riktar till konsumenter som är bosatta i andra medlemsstater.	21
På vilka villkor kan du anses rikta dig till konsumenter i andra medlemsstater?	
	Error! Bookmark not defined.
Vad betyder det för dig i praktiken?	22
Direktivet om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster i korthet	24

"Att ha en garanti på minst 2 år på de produkter jag köper ökar mitt förtroende för att köpa nya produkter"

Konsument

"Den rättsliga garantin ålägger producenterna att uppnå en viss kvalitet och skapar därför en mer rättvis konkurrens"

Näringsidkare

"De gillar det och mina produkter väljs ofta på grund av det"

Näringsidkare

Inledning

Bästa entreprenör,

Denna handbok är en del av projektet Consumer Law Ready som riktar sig specifikt till mikroföretag samt små och medelstora företag som interagerar med konsumenter.

Projektet Consumer Law Ready är ett EU-omfattande projekt som leds av Eurochambres (sammanslutningen av europeiska handels- och industrikammare) i ett konsortium med BEUC (Europeiska konsumentorganisationen) och SMEunited (små och medelstora företags röst i Europa). Det finansieras av Europeiska unionen med stöd av Europeiska kommissionen.

Syftet med projektet är att hjälpa dig att uppfylla kraven i EU:s konsumentlagstiftning.

EU:s konsumentlagstiftning består av olika rättsakter som antagits av EU under de senaste 25 åren och införlivats av varje EU-land i deras respektive nationella lagstiftning. Under 2024 slutförde kommissionen kontrollen av ändamålsenligheten i den digitala rättvisan (*Digital Fairness Fitness Check*), som inleddes 2022.¹ Syftet var att utvärdera om de nuvarande konsumentskyddsreglerna är ändamålsenliga för att säkerställa en hög konsumentskyddsnivå i den digitala miljön. Resultatet visade att dessa regler fortfarande är både relevanta och nödvändiga för att säkerställa en hög konsumentskyddsnivå och en effektivt fungerande digital inre marknad. Samtidigt identifierades flera skadliga och föränderliga metoder som konsumenter möter online samt områden där förbättringar behövs och som bör åtgärdas framöver.

Syftet med projektet Consumer Law Ready är att öka näringsidkarnas, särskilt de små och medelstora företagens, kunskap om konsumenternas rättigheter och deras rättsliga skyldigheter.

Handboken består av fem moduler. Var och en behandlar ett särskilt ämne inom EU:s konsumentlagstiftning:

- Modul 1 behandlar reglerna om krav på förköpsinformation
- Modul 2 innehåller bestämmelser om konsumentens rätt att ångra distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler.
- Modul 3 är inriktad på de åtgärder som näringsidkarna måste vidta när produkterna inte överensstämmer med avtalet.
- Modul 4 fokuserar på otillbörliga affärsmetoder och oskäliga avtalsvillkor
- Modul 5 introducerar mekanismer för alternativ tvistlösning (ADR).
- Modul 6 introducerar rättigheter och skyldigheter på digitala marknader

¹ Mer information om utvärderingen, dess slutsatser och uppföljningsåtgärder finns på Europeiska kommissionens webbplats:

https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20i,n%20the%20digital%20environment

- Modul 7 handlar om produktsäkerhet (2026)

Denna handbok är bara ett av de läromedel som skapats inom projektet Consumer Law Ready. Webbplatsen consumerlawready.eu innehåller andra inlärningsverktyg, t.ex. videor, frågesporter och ett e-test där du kan få ett certifikat. Du kan också kontakta experter och andra små och medelstora företag genom ett forum.

Modul 3 i handboken behandlar konsumenters rättigheter och garantier när varor, digitalt innehåll eller digitala tjänster inte överensstämmer med avtalet. Den beskriver vilken information du behöver lämna, hur och när den ska lämnas, och ger vägledning som gör det enklare för dig att följa lagstiftningen.

Modulen bygger på de regler som fastställs i [direktiv \(EU\) 2019/771](#)² om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor och [direktiv \(EU\) 2019/770](#)³ om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster, som numera omfattar garantirättigheter för digitalt innehåll och digitala tjänster ("direktivet om digitalt innehåll"), såsom dessa direktiv har införlivats i EU-medlemsstaternas nationella lagstiftning. De två direktiven ersatte från och med januari 2022 EU-direktiv 1999/44/EG om vissa aspekter rörande försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier. För information om informationskraven avseende den lagstadgade garantin, se Modul 1.

Modulen behandlar även de ändringar som införts genom [direktiv \(EU\) 2024/825](#) av den 28 februari 2024 om att stärka konsumenternas roll i den gröna omställningen genom bättre skydd mot otillbörliga affärsmetoder och genom bättre information ("ECGT-direktivet")⁴ samt [direktiv \(EU\) 2024/1799](#) om gemensamma regler för att främja reparation av varor ("direktivet om rätt till reparation")⁵. För att förbereda inför de kommande lagändringarna behandlar denna modul redan de viktigaste ändringar som kan påverka dig. Dessa nya regler presenteras i modulen i separata faktarutor med rubriken "Nya regler från 2026".

Konsumenter har numera möjlighet att få dessa rättigheter genomdrivna inom ramen för kollektiva förfaranden enligt [direktiv \(EU\) 2020/1828](#)⁶ om grupptalan för att skydda konsumenters kollektiva intressen ("RAD")⁶.

Utöver dessa övergripande krav kan andra, huvudsakligen sektorsspecifika, informationskrav gälla – oberoende av eller i kombination med informationskraven i konsumenträttsdirektivet – beroende på avtalstyp (t.ex. konsumentkredit, paketresor osv.). Vid konflikt mellan sektorsspecifika regler och de allmänna reglerna gäller de sektorsspecifika reglerna.

² Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/771 av den 20 maj 2019 om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor, om ändring av förordning (EU) 2017/2394 och direktiv 2009/22/EG samt om upphävande av direktiv 1999/44/EG (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ.L:2019:136:TOC).

³ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/770 av den 20 maj 2019 om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

⁴ Medlemsstaterna ska ha antagit de bestämmelser som är nödvändiga för att införliva direktivet senast den 27 mars 2026 och tillämpa dessa från och med den 27 september 2026.

⁵ Medlemsstaterna ska ha antagit de bestämmelser som är nödvändiga för att införliva direktivet senast den 31 juli 2026 och tillämpa dessa från och med den 31 juli 2026.

⁶ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2020/1828 av den 25 november 2020 om grupptalan för att skydda konsumenters kollektiva intressen och om upphävande av direktiv 2009/22/EG (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

[Konsumenträttsdatabasen](#)⁷ [och företagsportalen Ditt Europa kan](#)⁸ kan hjälpa dig att samla in relevant information du kan också kontakta din lokala företagsorganisation.

Vi hoppas att informationen i handboken är användbar.

⁷ Se https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁸ Se <http://europa.eu/youreurope/business/>

Skiljer sig bestämmelserna om konsumenträttigheter och konsumentgarantier mellan EU:s medlemsstater?

Svaret på denna fråga är: Ja, det gör de, åtminstone i viss utsträckning. Syftet med det nya direktivet gällande avtal om försäljning av varor och direktivet om digitalt innehåll är att säkerställa en gemensam konsumentskyddsnivå inom hela EU, samtidigt som de enskilda medlemsstaterna ges möjlighet att införa högre skyddsnivåer i fråga om vissa bestämmelser. Se BILAGA 1 för en översikt över situationen i respektive medlemsstat när det gäller den lagstadgade garantiperioden, omvänd bevisbörda och andra begrepp som behandlas i denna modul.

Kan jag åsidosätta tillämpningen av bestämmelserna om konsumenträttigheter och garantier?

Nej, du kan inte åsidosätta tillämpningen av bestämmelserna om konsumenträttigheter och garantier

Bestämmelserna om konsumenträttigheter och garantier om varor, digitalt innehåll eller tjänster, brister i avtalsenlighet är bindande och tillämpningen av dem kan aldrig åsidosättas av avtalsparterna. Detta gäller i synnerhet den rättsliga garantin som aldrig kan åsidosättas eller begränsas. Endast när det gäller begagnade varor och endast om detta är tillåtet enligt den berörda medlemsstatens nationella lagstiftning (dvs. Österrike, Belgien, Cypern, Tjeckien, Tyskland, Ungern, Italien, Luxemburg, Polen, Portugal, Slovakien, Slovenien och Spanien) får säljaren och konsumenten

komma överens om en kortare tidsfrist för den lagstadgade garantiperioden, dock minst ett år. 

En klausul i ett konsumentavtal som syftar till att begränsa eller helt utesluta den rättsliga garantin är inte laglig.

Vilket tillämpningsområde har garantibestämmelserna?

Garantibestämmelserna omfattar alla lösa saker som säljs till konsumenter, med undantag av

- varor som säljs exekutivt eller på annat exekutivt sätt enligt lag
- vatten och gas om de inte saluförs i begränsad volym eller bestämd mängd
- elektricitet.

Dessutom får en medlemsstats nationella lagstiftning åsidosätta reglerna om garantier på begagnade varor som säljs på en offentlig auktion och som konsumenten kan närvara personligen på. Finland, Frankrike, Tyskland och Ungern har utnyttjat detta alternativ. Spanien har infört ett mer begränsat undantag, som endast avser "administrativa auktioner". Danmark, Italien and Sverige har inte utnyttjat denna möjlighet, istället begränsar dessa länder säljarens ansvar för varor som säljs på offentlig auktion. 

Kom ihåg att sedan januari 2022, då direktiv (EU) 2019/770 om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster trädde i kraft, gäller motsvarande rättigheter och regler även för digitalt innehåll och digitala tjänster.

Omfattas även konsumenttjänster?

Nej, det gör de inte. Konsumenttjänster, exempelvis rörmokeri eller trädgårdsarbete, ligger utanför ramen för detta direktiv.

Observera dock att bristande avtalsenlighet som beror på att varan är felaktigt installerad ska anses vara att jämställa med bristande avtalsenlighet hos en vara om installationen utgör en del av köpeavtalet för varan och har utförts av säljaren eller på dennes ansvar. Denna bestämmelse ska även gälla om en vara, som är avsedd att installeras av konsumenten, installeras av konsumenten och den felaktiga installationen beror på brister i installationsanvisningarna. Därutöver regleras området konsumenttjänster fortfarande av medlemsstaternas nationella lagstiftning, så om du tillhandahåller tjänster rekommenderar vi att du sätter dig in i relevanta nationella bestämmelser. 

Från och med januari 2022 kommer digitala tjänster (t.ex. butiker för musik på nätet) och digitalt innehåll (t.ex. en mobilapp) också att omfattas av bestämmelser om konsumenträttigheter och garantier (t.ex. minsta lagstadgade garantiperiod, harmonisering av rättsmedel).

Vilka garantier kan bli aktuella i fråga om varor, digitalt innehåll eller tjänster som säljs till konsumenten?

När det gäller försäljning av konsumentvaror, digitalt innehåll eller tjänster är frågan om garantier, d.v.s.

förekomsten av ett säljaransvar för förekommande fel i sålda varor, digitalt innehåll eller tjänster en av de viktigaste. EU-rätten gör en klar åtskillnad mellan rättsliga (eller lagstadgade) garantier och kommersiella garantier.

Den rättsliga garantin är en obligatorisk garanti som ska gälla under minst en tvåårsperiod⁹ för nya varor, digitalt innehåll eller tjänster, men endast för bristande avtalsenlighet som föreligger redan när varan levereras. Det finns inga undantag från denna garanti. Den gäller i alla EU-länder. Den kommersiella garantin är ett tillägg till den rättsliga garantin som säljaren eller tillverkaren ger, antingen utan kostnad eller mot en avgift, och som kan omfatta andra fel än sådana som förelåg när varan levererades och eventuellt gälla under längre tid än två år.

Vad utmärker en rättslig garanti?

Den rättsliga garantin är en bindande garanti. Den ger konsumenten ett antal möjligheter till rättelse om varan inte motsvarar vad säljaren utlovat under två år (eller, beroende på medlemsstat, längre, som i Förenade kungariket, på Irland, i Finland, Nederländerna och Sverige, som framgår av bilaga 1). Den säkerställer att konsumenten kan ställa verkningsfulla krav på att få varan åtgärdad och återställd vid bristande avtalsenlighet. Om exempelvis en hårtork slutar fungera redan efter några månader och detta beror på ett fel som fanns redan vid leverans av varan måste säljaren, till följd av den rättsliga garantin, antingen reparera eller byta ut den eller, i andra hand, låta konsumenten häva avtalet eller få ett lämpligt prisavdrag.

⁹ Se bilagorna 1 och 2 för mer information om länder som tillämpar en längre giltighetstid för den lagstadgade garantin.

När anses konsumentvaror, digitalt innehåll eller tjänster brista i avtalsenlighet?

Det nya direktiv om vissa aspekter gällande avtal om försäljning av varor redogör för när varor ska anses vara avtalsenliga. Konsumentvaror skall presumeras vara avtalsenliga om de:

- stämmer överens med den beskrivning som säljaren har lämnat och om de har samma egenskaper som den vara som säljaren har förevisat konsumenten som prov eller modell;
Ett exempel: skor som förevisas för konsumenten och beskrivs som vattentäta ska verkligen visa sig vara vattentäta.



- Som säljare måste du vara noga med att den beskrivning av varorna som du lämnar alltid är korrekt. Annars kan konsumenten hålla dig ansvarig.
- är lämpliga för det särskilda ändamål för vilket konsumenten behöver dem och som han informerade säljaren om vid tidpunkten för avtalets ingående och som säljaren har godtagit;
Ett exempel: en cykel som vid tidpunkten för försäljning påstås vara lämpad för cykling i bergen måste faktiskt vara lämpad för detta ändamål.



- är lämpliga för de ändamål för vilka varor av samma slag vanligen används;
Ett exempel: en mobiltelefon ska kunna användas för att ringa telefonsamtal.
- är av den kvalitet och har de prestanda som varor av detta slag vanligen har och som konsumenten rimligen kan förvänta sig med hänsyn till varans art och med beaktande av eventuella offentliga uttalanden om varornas särskilda egenskaper som gjorts av säljaren, tillverkaren eller dennes företrädare, i synnerhet i reklam eller på märkningen.
Ett exempel: märkning som anger ett kylskåps energiförbrukning måste motsvara dess verkliga energiförbrukning.



- Sedan januari 2022 ska, enligt de två nya direktiven, de **subjektiva** och **objektiva** kriterierna

för att bedöma om varor, digitalt innehåll och digitala tjänster är avtalsenliga beaktas på likvärdig grund.

a) Subjektiva kriterier

För att det digitala innehållet, den digitala tjänsten eller varan ska anses vara avtalsenlig ska den särskilt:

- (1) **stämma överens med beskrivningen**, ha den mängd och kvalitet samt den funktionalitet, kompatibilitet, interoperabilitet och de övriga egenskaper som krävs enligt avtalet.
- (2) **vara lämpad för det särskilda ändamål som konsumenten behöver den för**, under förutsättning att konsumenten senast vid avtalets ingående informerades dig om detta ändamål och att du accepterade det.
- (3) tillhandahållas med alla tillbehör och instruktioner, inklusive installationsanvisningar, samt kundsupport **i enlighet med vad som krävs enligt avtalet**; och
- (4) **uppdateras i enlighet med vad som avtalats**.

b) Objektiva kriterier

Därutöver ska det digitala innehållet, den digitala tjänsten eller varan uppfylla följande *objektiva* kriterier för att anses vara avtalsenlig:

- (1) **vara lämpad för de ändamål** för vilka digitalt innehåll, digitala tjänster eller varor av samma typ normalt används;
- (2) finnas i den mängd och ha de egenskaper och andra särdrag, bland annat i fråga om hållbarhet, funktionalitet, kompatibilitet,

tillgänglighet, kontinuitet och säkerhet, som är normala för varor, digitalt innehåll eller digitala tjänster av samma typ och som konsumenten rimligen kan förvänta sig. Vid bedömningen av dessa egenskaper ska även offentliga uttalanden från dig eller din leverantör/tillverkare, exempelvis i reklam eller märkning, beaktas;

- (3) det digitala innehållet, de digitala tjänsterna och varorna ska tillhandahållas med sådana tillbehör och instruktioner som konsumenten **rimligen kan förvänta sig** att få;
- (4) det digitala innehåll, den digitala tjänst eller den vara som säljs till konsumenten **ska överensstämma med eventuella prov, testversioner eller förhandsvisningar av det digitala innehållet eller den digitala tjänsten** som du har gjort tillgängliga för konsumenten före avtalets ingående.

Du måste säkerställa att konsumenterna informeras om och får de uppdateringar, inklusive säkerhetsuppdateringar, som är nödvändiga för att varor med digitala delar (t.ex. en smarttelefon), digitalt innehåll eller digitala tjänster ska fortsätta att vara avtalsenliga.

Vad utmärker en kommersiell garanti?

Den kommersiella garantin är en garanti som säljaren eller tillverkaren ger i tillägg till den rättsliga garantin, (exempelvis en längre löptid för garantin: tre år istället för två år), som kan omfatta andra fel än de som förelåg när varan levererades. Den kan lämnas antingen utan kostnad eller mot en avgift. Tillverkare erbjuder ofta en kostnadsfri kommersiell garanti som gör det möjligt för konsumenten att få varan reparerad i ett antal licensierade affärer över hela världen och inte bara i

säljarens affär. Exempelvis kan denna typ av garanti följa med en bärbar dator; konsumenten kan då utan kostnad få den reparerad i ett antal affärer.

Tillverkare kan även erbjuda en kommersiell hållbarhetsgaranti för sina produkter, vilket är en särskild form av kommersiell garanti. Om en sådan garanti lämnas kan konsumenten vända sig direkt till tillverkaren och begära att en felaktig produkt repareras eller byts ut kostnadsfritt, inom skälig tid och utan väsentlig olägenhet för konsumenten.

Kan jag framställa den rättsliga garantin som en kommersiell garanti?

Nej, du kan inte framställa den rättsliga garantin som en kommersiell garanti. Den lagstadgade garantin följer av lag och gäller för alla konsumenter som köper en vara av en säljare. En kommersiell garanti är däremot något som du frivilligt kan erbjuda konsumenten utöver det lagstadgade skyddet, som en kommersiell förmån.

När du erbjuder konsumenten en kommersiell garanti är det därför mycket viktigt att du samtidigt informerar om att det även finns en lagstadgad garanti. Observera att du enligt lag är skyldig att informera konsumenten om den lagstadgade garantin enligt konsumenträttsdirektivet 2011/83/EU.

Om du framställer den lagstadgade garantin som en särskild förmån i just ditt erbjudande, eller om du tar betalt för den, kan detta betraktas som en otillbörlig affärsmetod och leda till sanktioner.

Nya regler från september 2026

¹⁰ Enligt den nya punkt 14a i artikel 2 i konsumenträttsdirektivet (CRD) avses med en "kommersiell hållbarhetsgaranti" en sådan kommersiell hållbarhetsgaranti från tillverkaren som avses i artikel 17 i direktiv (EU) 2019/771, enligt vilken tillverkaren är direkt ansvarig

Harmoniserat meddelande och harmoniserad märkning:

[Direktiv \(EU\) 2024/825](#) om att stärka konsumenternas roll i den gröna omställningen ("ECGT-direktivet") kommer att införa nya krav på den information som näringsidkare ska lämna före avtalets ingående, särskilt när det gäller den lagstadgade garantin om avtalsenlighet och tillverkarens kommersiella hållbarhetsgaranti¹⁰.

Mer konkret kommer du, före avtalets ingående och såväl vid distansavtal och avtal utanför affärslokaler som vid avtal som ingås i butik, att behöva tillhandahålla konsumenterna:

- en påminnelse om att det finns en lagstadgad garanti om avtalsenlighet och om dess huvudsakliga innehåll genom ett EU-harmoniserat meddelande, och

i förekommande fall, information om att det finns en kommersiell hållbarhetsgaranti från tillverkaren genom en EU-harmoniserad märkning (se den särskilda rutan nedan).

Det **EU-harmoniserade meddelandet** kommer att vara obligatoriskt och ska visas väl synligt på "butiksnivå" i alla butiker som säljer konsumentvaror. Syftet är att påminna konsumenterna om att den lagstadgade garantin finns och om dess huvudsakliga innehåll, däribland dess minsta varaktighet på två år enligt direktiv (EU) 2019/771 (se övriga delar av Modul 3), samt att generellt upplysa om att den lagstadgade garantin om avtalsenlighet kan gälla under en längre tid enligt nationell rätt.

Den **EU-harmoniserade märkningen** kommer att vara en ny märkning på "produktnivå" som ska tillhandahållas väl synligt på varan, exempelvis på förpackningen, eller i direkt anslutning till varan, exempelvis på hyllan eller

gentemot konsumenten under hela den tid som den kommersiella hållbarhetsgarantin gäller för reparation eller utbyte av varan i enlighet med artikel 14 i direktiv (EU) 2019/771, när varan inte behåller sin hållbarhet.

bredvid bilden av varan vid onlineförsäljning. Syftet är att göra det möjligt för konsumenterna att enkelt identifiera vilka särskilda varor som omfattas av en kommersiell hållbarhetsgaranti som tillverkaren erbjuder utan extra kostnad, som omfattar hela varan och som gäller i mer än två år. För att undvika att konsumenterna blir vilseledda kommer den harmoniserade märkningen dessutom att innehålla en påminnelse om att det finns en lagstadgad garanti om avtalsenlighet på två år. Det är frivilligt för tillverkare att erbjuda en sådan kommersiell garanti, men när en sådan garanti erbjuds är det obligatoriskt att visa märkningen.

Både den harmoniserade märkningen och det harmoniserade meddelandet håller för närvarande på att tas fram av Europeiska kommissionen och bör vara färdigställda senast i september 2025. Det huvudsakliga syftet med den harmoniserade märkningen är att hjälpa konsumenterna att fatta mer välgrundade beslut samt att stimulera efterfrågan på och utbudet av konsumentvaror med längre livslängd. Det huvudsakliga syftet med det harmoniserade meddelandet är att påminna konsumenterna om och öka deras medvetenhet om de rättigheter som följer av den lagstadgade garantin.

Finns det en rättslig garanti även för begagnade varor?

Ja, det finns det. Bestämmelserna om rättslig garanti är även tillämpliga vid försäljning av begagnade varor. Enligt EU:s direktiv om försäljning och garantier har medlemsstaterna dock rätt att anta bestämmelser som gäller enbart för begagnade varor och som tillåter säljaren och konsumenten att komma överens om en kortare ansvarstid för säljaren än två år. Denna tid får dock aldrig understiga ett år. Här är listan över medlemsstater som utnyttjat denna möjlighet: Österrike, Belgien, Cypern, Tjeckien, Tyskland, Ungern, Italien,

Luxemburg, Polen, Portugal, Slovakien, Slovenien and Spanien. 

Det är bara i detta enda fall som du, förutsatt att nationell lagstiftning medger det, kan avtala om en kortare löptid för den rättsliga garantin. Så är exempelvis fallet när det gäller begagnade bilar.

Vilka rättigheter har konsumenten vid bristande avtalsenlighet?

Vid bristande avtalsenlighet för varor har konsumenten enligt det nya direktivet gällande avtal om försäljning av varor följande åtgärder i en bestämd turordning (rangordning av rättelseåtgärder):

1. **reparation eller utbyte** som åtgärd i första hand
2. **hävning av avtalet eller prisavdrag** som åtgärd i andra hand.

I första hand kan konsumenten kräva att den felaktiga varan repareras eller byts ut. Konsumenten får välja mellan dessa två alternativ, såvida inte reparation eller utbyte är omöjlig eller oproportionerlig i förhållande till den andra åtgärden. Konsumenten kan till exempel begära att en trasig kamera repareras eller ersätts med en annan. Näringsidkaren får dock välja att reparera varan om utbyte skulle medföra oproportionerligt höga kostnader, exempelvis om reparationen endast innebär att en mindre komponent i kameran behöver bytas ut och detta kan ske utan väsentlig olägenhet för konsumenten.

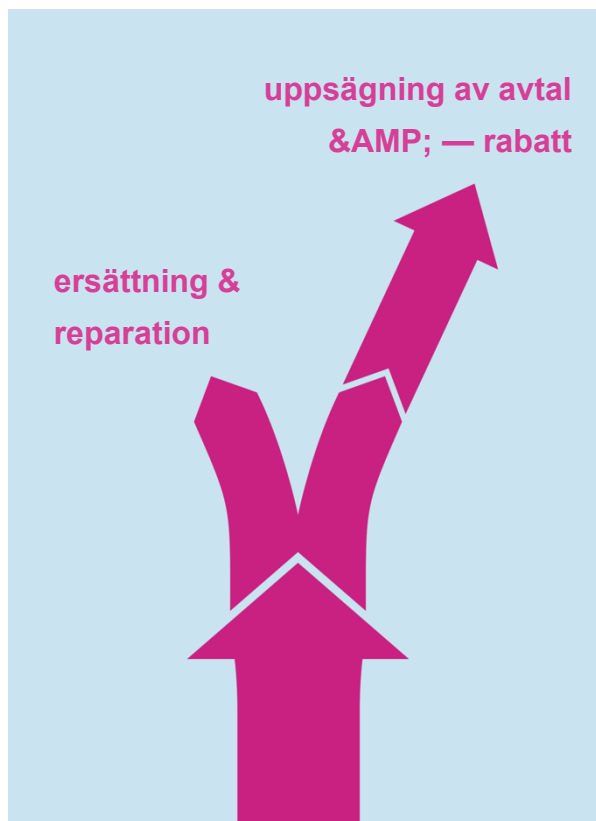
I andra hand gäller följande:

- om konsumenten varken har rätt till reparation eller utbyte, eller

- om säljaren inte har avhjälpt felet inom skälig tid, eller
- om säljaren inte har avhjälpt felet utan väsentlig olägenhet för konsumenten.

I dessa fall kan konsumenten kräva att avtalet hävs eller att priset på den köpta varan sätts ned.

Observera dock att konsumenten enligt den svenska konsumentköplagen bara har rätt att häva köpet när felet är av väsentlig betydelse och istället kan begära prisavdrag när felet inte är av väsentlig betydelse. Se vidare nedan om fel av ringa karaktär.



Exempelvis kan konsumenten, om denne måste vänta flera månader på att säljaren ska reparera en trasig bil, häva avtalet, få tillbaka det erlagda beloppet och återlämna den trasiga bilen. Om bilen fortfarande kan användas kan konsumenten i stället välja att behålla bilen och kräva ett prisavdrag motsvarande en del av bilens pris.

Observera att det sedan 2022, då de nya direktiven började tillämpas, finns en strikt och fullständigt harmoniserad åtgärds-hierarki för konsumenter vid bristande avtalsenlighet hos varor, digitalt innehåll eller digitala tjänster.

Detta innebär att medlemsstater som tidigare saknade en sådan hierarki, exempelvis Portugal, har behövt anpassa sin nationella lagstiftning. För dig innebär detta att reglerna om åtgärder i princip är desamma i samtliga EU-medlemsstater. Irland erbjuder dessutom en kortfristig rätt för konsumenten att avvisa varan och behandla avtalet som avslutat.

Finns det någon gräns för konsumentens fria val av rättelseåtgärd inom rangordningen?

Konsumentens rätt att välja mellan reparation och utbyte i första hand och mellan att häva avtalet och få ett prisavdrag i andra hand är begränsad.

Konsumenten kan kostnadsfritt välja mellan reparation och utbyte såvida detta inte är omöjligt eller oproportionellt i jämförelse med den alternativa påföljden. Så kan vara fallet om konsumentens val åsamkar säljaren orimliga kostnader, under beaktande av:

- 1) varans värde om ingen bristande avtalsenlighet hade förelegat. Om exempelvis varans värde är lägre än reparationskostnaden;
- 2) betydelsen av den bristande avtalsenligheten i varje enskilt fall;
- 3) huruvida den alternativa påföljden skulle kunna fullgöras utan väsentlig olägenhet för konsumenten.

Om exempelvis kostnaden för att reparera en vara överstiger kostnaden för att byta ut varan är reparation inte rätt åtgärd. Eftersom det dock alltid är säljaren som måste visa att påföljden är oproportionerlig är det nödvändigt att göra en individuell bedömning i varje enskilt fall.

Av samma skäl kan en konsument inte fritt välja mellan att häva avtalet och att få ett prisavdrag: om den bristande avtalsenligheten är ringa, kan konsumenten bara begära prisavdrag. Frågan om när den bristande avtalsenligheten ska anses vara ringa måste avgöras från fall till fall och kan inte generaliseras.

Ett exempel är en bil som har ett ljus som inte fungerar ordentligt. En sådan bristande avtalsenlighet är ringa jämfört med hela bilens värde. I detta fall är det inte tillåtet att häva avtalet med hänsyn till felets ringa karaktär.

Nya regler från och med juli 2026

Genom det nya direktiv [\(EU\) 2024/1799](#) om gemensamma regler för att främja reparation av varor ("direktivet om rätt till reparation") får konsumenter, när ett fel på en vara visar sig **under den lagstadgade garantiperioden**, rätt till en förlängning av den lagstadgade garantin med ett år om de väljer att låta produkten repareras. Enligt direktivet är du som näringsidkare skyldig att informera konsumenterna om valet mellan olika åtgärder och om förlängningen av den

lagstadgade garantiperioden när konsumenten väljer reparation. Syftet är att främja reparation av produkter inom Europeiska unionen.

När det gäller fel som inte omfattas av den lagstadgade garantin, antingen därför att felet inte beror på att varan avviker från köpeavtalet eller därför att felet visar sig först efter det att den lagstadgade garantiperioden har löpt ut, inför direktivet om rätt till reparation en ny skyldighet att reparera. Detta innebär att konsumenter kommer att kunna begära enklare och billigare reparationer direkt från tillverkare för produkter som enligt EU-regler ska vara tekniskt reparerbara, exempelvis surfplattor, smarttelefoner, tvättmaskiner och diskmaskiner. Tillverkare kommer även att vara skyldiga att offentliggöra information om sina reparationstjänster, inklusive vägledande priser för de vanligaste reparationerna.

De nya reglerna innebär också att en **uropeisk reparationsplattform** ska inrättas. Plattformen ska göra det enklare för konsumenter att hitta en lämplig reparatör. Den kommer även att stå till reparatörers förfogande, varav många är små och medelstora företag, så att de kan marknadsföra sina tjänster.

Reparatörer får tillhandahålla konsumenter ett **uropeiskt formulär för reparationsinformation** (en mall finns i bilagan till direktivet om rätt till reparation) när de erbjuder en reparationstjänst. Om formuläret används ska det lämnas till konsumenten innan denne blir bunden av ett avtal om tillhandahållande av reparationstjänster. Syftet med formuläret är att skapa en enhetlig ram för offerter avseende priset och villkoren för reparationen. I förekommande fall ska formuläret vara giltigt i 30 dagar, så att konsumenten kan jämföra erbjudanden från olika reparatörer.

Kan jag begära ersättning från konsumenten?

Nej, det kan du inte. Reparation eller utbyte vid bristande avtalsenlighet ska alltid göras utan kostnad för konsumenten. Detta innebär att ingen ersättning kan krävas av konsumenten för kostnader som uppkommer för att återställa varor till avtalsenlighet. Säljaren får inte kräva någon som helst betalning för nödvändiga kostnader i samband med utbyte eller reparation, exempelvis:

- fraktkostnader för att återsända varan;
- arbetskostnader;
- kostnader för material som används för att reparera varan.

Hur ska reparationer och utbyten fullgöras?

Alla reparationer och utbyten ska fullgöras inom rimlig tid, utan kostnad och utan väsentlig olägenhet för konsumenten.

I praktiken kan det förekomma att näringsidkaren insisterar på att reparation av varan är enda möjliga rättelseåtgärd och påstår att det inte går att byta ut den eftersom den inte finns kvar i lager och inte heller går att beställa längre. I sådana fall är det näringsidkarens sak att visa att utbyte inte är möjligt.

När avtalet hävts: Kan du som säljare kräva ersättning för att varorna använts?

Enligt EU-rätten kan säljaren inte begära ersättning för användningen av en vara som brustit i avtalsenlighet och som bytts ut mot en ny vara (utan kostnad). När avtalet hävs kan det belopp som ska återbetalas till

konsumenten reduceras beroende på vad som stadgas i nationell lag. Europakommissionens förslag 2015 till direktiv om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor på nätet och annan distansförsäljning av varor föreslår nya regler för att undvika situationer där konsumenten berikas på ett otillbörligt sätt. Måttstocken skulle vara "normal användning".

Kom ihåg att om du ansvarar gentemot konsumenten på grund av sådan bristande avtalsenlighet som beror på handlande eller underlåtenhet av tillverkaren, en säljare i tidigare led i samma avtalskedja eller någon annan mellanhand, har du rätt att rikta anspråk mot den eller de personer i avtalskedjan som är ansvarig (regressrätt). De närmare detaljerna regleras i nationell lag. 

I vilka fall ansvarar säljaren inte för bristande avtalsenlighet?

I vissa fall kan en konsuments anspråk inte anses berättigat.

Detta gäller för det första när konsumenten kände till eller inte rimligen kunde vara okunnig om varans bristande avtalsenlighet. Exempelvis kan en konsument som vet att hen köper en tröja med vissa defekter, som exempelvis ett hål i ryggen, inte efteråt hävda att varan inte är avtalsenlig.

Även när en konsument köper en bok från en hylla i en bokhandel som är tydligt utmärkt med "skadade böcker – halva priset" är det uppenbart att boken kan ha vissa defekter. Om det sedan visar sig att vissa sidor saknas i boken kan säljaren inte hållas ansvarig för detta.

Säljaren kan inte heller hållas ansvarig för varor som brister i avtalsenlighet på grund av material som tillhandahållits av konsumenten. Så är exempelvis fallet om en skräddare syr en kostym av material som konsumenten tillhandahållit. Om tyget i kostymen slits sönder efter bara några dagar utan annan anledning än

att materialet är av dålig kvalitet kan skräddaren inte hållas ansvarig för detta.

I sådana fall har konsumenten ingen rätt att hävda de rättigheter som är kopplade till att en vara brister i avtalsenlighet.

Om emellertid säljaren påstår att hens varor är avtalsenliga ansvarar hen för bristande avtalsenlighet även om felet skulle vara lätt att upptäcka för konsumenten. En näringsidkare som säljer en bil som inte fungerar som den ska hävdar exempelvis att det beror på att den inte har körts ännu. Om köparen efter att ha kört bilen någon tid inser att bilen fortfarande inte fungerar tillfredsställande, ligger ansvaret för detta på näringsidkaren.

Å andra sidan ansvarar säljaren inte för bristande avtalsenlighet i förhållande till andra näringsidkares offentliga uttalanden om en varas egenskaper som säljaren inte kände till och inte rimligen kunde känna till. Ett exempel är en konsument som går in i en affär där säljaren säger till hen att en viss typ av skor är vattentäta. Sedan går konsumenten till en annan affär och köper precis samma skor, fast säljaren i den affären aldrig påstår att de är vattentäta. I detta fall kan konsumenten inte hävda att varan brister i avtalsenlighet.

Detsamma gäller om näringsidkaren rättar offentliga uttalanden innan ett avtal ingås genom att (för att ta samma exempel) säga att den aktuella typen av skor, trots att de annonserats ut som vattentäta, inte är vattentäta och säkerställer att konsumenten är medveten om det. Säljaren är då befriad från ansvar, men måste fortfarande bevisa att uttalandet har rättats.

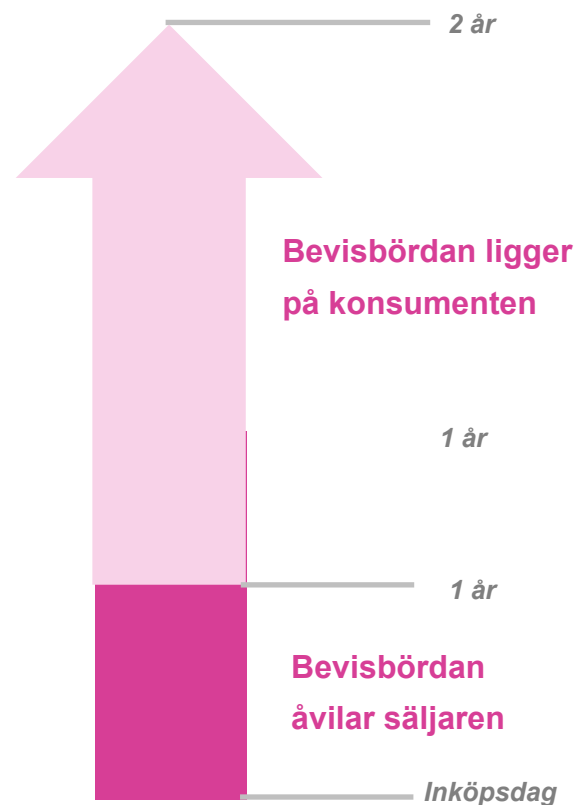
Vem har bevisbördan för att en vara brister i avtalsenlighet?

Säljarens skyldighet att garantera en ny varas avtalsenlighet gäller i minst två år från tidpunkten för

leverans av varan till konsumenten. Säljaren ansvarar endast för bristande avtalsenlighet som föreligger när varan levereras, vilket gör frågan om när bristen i avtalsenlighet uppstod mycket praktiskt viktig. Under det första året presumeras den bristande avtalsenligheten ha funnits vid tidpunkten för leverans. Om exempelvis en ugn slutar fungera sex veckor efter leverans till konsumentens bostad anses säljaren vara ansvarig. 🇵🇪

Efter utgången av det första året går emellertid bevisbördan över till konsumenten, som då måste bevisa att den bristande avtalsenligheten hos den köpta varan förelåg vid tidpunkten för leverans. 🇵🇪.

Även om detta är rättsläget kan näringsidkarna besluta att ta hand om undersökningen av varorna även efter det första året för att hjälpa konsumenterna att identifiera orsaken till felet.



Den rättsliga garantin täcker inte fel som inte fanns vid tidpunkten för leveransen men som inträffade senare. Säljaren är till exempel inte ansvarig för en mobiltelefon som inte fungerar eftersom den föll i vatten snarare än på grund av en tillverkningsstandard. Från och med den 31 juli 2026 kommer konsumenter i sådana fall dock att ha rätt att begära att tillverkaren reparerar sådana produkter mot betalning, förutsatt att produkterna omfattas av bilaga II till direktivet om rätt till reparation.

För att kunna hantera den här typen av fall är det ett gott råd att alltid ha en strategi och mekanismer för att kontrollera vem som faktiskt är ansvarig för den bristande avtalsenligheten. Om du säljer mobiltelefoner i din affär skulle det exempelvis kunna vara en bra plan att inleda ett gott samarbete med tillverkaren, som kan klarlägga varför den mobiltelefon som konsumenten kommit tillbaka med inte fungerar, d.v.s. om det beror på något tillverkningsfel eller på att konsumenten tappat den i golvet eller vattnet.

Sedan januari 2022 har det nya direktivet om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor **förlängt den ovan beskrivna perioden med omvänd bevisbörda till konsumentens fördel till ett år.**

Det innebär att samtliga medlemsstater har varit skyldiga att införa omvänd bevisbörda under en period av ett år. Medlemsstaterna har dock haft möjlighet att gå längre och välja en period på två år.

Därutöver har **nya regler om bevisbördan för digitalt innehåll och digitala tjänster** införts genom direktivet om digitalt innehåll. Reglerna kan skilja sig åt beroende på vilken typ av digitalt innehåll eller digital tjänst som du tillhandahåller konsumenterna:

- Om ditt avtal med konsumenten **avser ett enda tillhandahållande eller en rad enskilda tillhandahållanden**, ligger bevisbördan på dig när det gäller frågan om det digitala innehållet eller den digitala tjänsten var avtalsenlig vid tidpunkten för tillhandahållandet, kommer

bevisbördan för huruvida det digitala innehållet eller den digitala tjänsten, var i överensstämmelse vid tidpunkten för tillhandahållandet att åligga dig vid bristande överensstämmelse som framkommer inom ett år från den tidpunkt då det digitala innehållet eller den digitala tjänsten tillhandahölls.

- Om avtalet föreskriver ett kontinuerligt tillhandahållande under en viss period, exempelvis fyra år, ligger bevisbördan på dig med avseende på huruvida det digitala innehållet eller den digitala tjänsten var i överensstämmelse att ligga på dig **inom den tid under vilken det digitala innehållet eller den digitala tjänsten ska tillhandahållas enligt avtalet.**

Bevisbördan kan dock överlåtas på konsumenten på vissa villkor:

- Om du kan visa att konsumentens digitala miljö inte är förenlig med de tekniska kraven för det digitala innehåll eller den digitala tjänst du tillhandahåller och du har informerat konsumenterna om dessa krav på ett tydligt sätt innan avtalet ingås, kommer bevisbördan att övergå på konsumenten.
- Slutligen ska konsumenterna samarbeta i möjligaste mån och tillhandahålla teknisk information som hjälper till att fastställa orsaken till och tidpunkten för den bristande överensstämmelsen. Om konsumenten inte samarbetar och om ni har informerat dem om detta krav på ett klart och begripligt sätt innan avtalet ingås, är det konsumenten som måste bevisa att frågan existerade vid tidpunkten för leveransen.

Kan jag skicka konsumentens klagomål vidare till importören, distributören eller tillverkaren?

Nej, det kan du inte. Om du har sålt varor till en konsument som visar sig brista i avtalsenlighet, måste du som säljare hantera ärendet i enlighet med tillämpliga nationella bestämmelser om konsumentköp.

Säljaren ansvarar för bristande avtalsenlighet oberoende av uppsåt eller vårdslöshet. Säljarens ansvar för varor som brister i avtalsenlighet kan inte åsidosättas på grund av att den bristande avtalsenligheten beror på någon annan, såsom tillverkaren eller importören.

Kan jag få kompensation från en annan person i avtalskedjan som är ansvarig för den bristande avtalsenligheten?

Ja, det kan du. När du som säljare väl har återställt varan till avtalsenlighet har du rätt att rikta anspråk mot den person i avtalskedjan som är ansvarig för den bristande avtalsenligheten. Det nya direktivet om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor ger säljaren rätt att kräva ersättning av tillverkaren, en mellanhand eller en tidigare säljare.

Om du exempelvis ansvarar gentemot konsumenten för att de löparskor du säljer i din affär är felaktiga på grund av det dåliga material som tillverkaren har använt har du rätt att begära kompensation från tillverkaren.

På samma sätt kan importören vara skyldig att kompensera säljaren när den bristande avtalsenligheten hos varan uppstod under importen.

Villkoren och metoderna för att hävda säljarens rättigheter fastställs i medlemsstaternas nationella lagstiftning och i det avtal som ingåtts med leverantören.

Enkel lösning – vårt råd

För att vara på den säkra sidan rekommenderar vi att du klarlägger vilken policy dina egna leverantörer har när det gäller återlämning av varor som brister i avtalsenlighet och kommer överens om det i de avtal du ingår med dina leverantörer.

Vad händer om varan inte bara brister i avtalsenlighet utan också är farlig?

Denna modul behandlar bara bestämmelserna om konsumenträttigheter och garantier när varor brister i avtalsenlighet, exempelvis en jacka som är utsliten bara någon vecka efter det att den köptes. Var emellertid medveten om att det finns särskilda bestämmelser som gäller produkter som visar sig vara farliga, exempelvis ett strykjärn som fattar eld under strykning.

I sådana fall är andra regler om produktansvar och produktsäkerhet tillämpliga som ger skadestånd för personskada och sakskada på andra föremål än det föremål som brister i avtalsenlighet. De viktigaste lagbestämmelserna på europeisk nivå finns i direktiv 2024/2853 om skadeståndsansvar för produkter med säkerhetsbrister och en uppsättning allmänna och branschspecifika bestämmelser om produktsäkerhet.

Enligt nationell lag i vissa av EU:s medlemsstater kan även säljaren i vissa fall vara solidariskt ansvarig tillsammans med tillverkaren eller importören för farliga produkter, så var uppmärksam på dessa bestämmelser.



Vad händer vid brott mot bestämmelserna om konsumenträttigheter och garantier om en vara brister i avtalsenlighet?

En säljare som inte följer bestämmelserna om konsumenträttigheter och garantier som fastställs i det nya direktivet om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor och direktivet om digitalt innehåll samt i den nationella lagstiftning genom vilken dessa direktiv har införlivats, kan säljaren bli föremål för sanktioner.

Direktiven gör ingen åtskillnad mellan överträdelser som har skett uppsåtligt och sådana som inte har varit avsiktliga.

Om konsumenten bestämmer sig för att begära någon av de rättelseåtgärder som står till hans förfogande vid bristande avtalsenlighet, måste säljaren dessutom rätta sig helt efter konsumentens val och hjälpa hen att återställa varan till avtalsenlighet. Säljaren får inte skapa något slag av hinder som gör det svårare än nödvändigt för konsumenten att genomdriva sin rätt att få varan reparerad eller utbytt.

Säljaren kan exempelvis inte be konsumenten att komma tillbaka till affären om en vecka för att få sin laptop utbytt för att säljaren inte vill hantera klagomålet den dagen.

Vad händer vid försäljning över gränserna?

Eftersom konsumentskyddsnivån kan variera mellan olika medlemsstater finns det särskilda EU-bestämmelser som reglerar vilken lag som är tillämplig om du idkar försäljning över gränserna. De beskrivs närmare i nästa stycke.

Det betyder i praktiken att du alltid bör kontrollera hur den rättsliga situationen ser ut i de länder där du säljer varor till konsumenterna.

Exempelvis kan garantifristen, under vilken säljaren ansvarar för bristande avtalsenlighet hos sålda varor, vara längre än de två år som EU:s direktiv om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor föreskriver. Även om flertalet av EU:s medlemsstater har beslutat behålla tvåårsfristen, har vissa av dem (Förenade kungariket, Irland, Nederländerna och Sverige, såsom framgår av bilaga 1) bestämt sig för en längre tidsfrist.

Särskilda regler vid försäljning som du uttryckligen riktar till utländska konsumenterna

Om du riktar din affärsverksamhet till konsumenterna i andra EU-länder än ditt eget är det enligt EU-rätten¹¹ normalt lagen i det land där konsumenten bor som är tillämplig på ditt avtal med den utländska konsumenten. Om ni båda har valt en annan lag berövar inte detta val din utländske konsumentskyddet av tvingande bestämmelser i det land där hen är bosatt.

Om din webbplats riktar sig till konsumenterna i medlemsstater som har infört språkkrav genom att utnyttja regleringsvalet enligt artikel 6(7) i konsumenträttsdirektivet måste du därför förse konsumenten med avtalsinformation på det språk som den medlemsstaten kräver. På ett mer allmänt plan måste du, när du gör reklam för eller erbjuder dina varor eller tjänster i andra medlemsstater, alltid respektera gällande standard för konsumentskydd i de länder du riktar dig till.

¹¹ Särskilt den s.k. Rom I-förordningen 593/2008.

När anses du uttryckligen rikta din affärsverksamhet till konsumenter i ett annat land?

Europeiska unionens domstol har fastställt ett antal icke uttömmande kriterier för när dina marknadsföringsåtgärder ska anses vara "riktade" till en specifik medlemsstat. Dessa kriterier inbegriper exempelvis att använda andra språk eller valutor än de som i allmänhet används i den medlemsstat där ditt företag är etablerat, att ange ett telefonnummer med ett internationellt riktnummer och att använda ett annat toppdomännamn än det som tillhör den medlemsstat där ditt bolag är etablerat.¹²

Om du emellertid inte riktar din verksamhet till andra EU-länder och en konsument från en annan medlemsstat i EU tar kontakt med dig på eget initiativ så gäller din nationella lag.

Vad betyder detta för dig i praktiken?

Vilket lands lagar är tillämpliga på dina avtal över gränserna?

Vid första anblick kan det verka komplicerat för en småföretagare att följa de nationella lagar som gäller för företagets olika kunder i olika länder. Det kan avskräcka vissa näringsidkare från att erbjuda sina varor eller tjänster över gränserna. I praktiken gäller emellertid:

1. EU-lagstiftningen innehåller, så som vi beskriver i Consumer Law Ready-modulerna, en betydande mängd harmoniserade konsumentskyddsbestämmelser. Dessa regler gäller över hela EU.

2. Även om det fortfarande finns vissa skillnader mellan medlemsstaterna betyder inte det att du inte får utforma dina konsumentavtal efter lagen i ditt eget land: som förklarats ovan kan du avtala med konsumenten om att en annan lag ska vara tillämplig. I så fall behöver du bara följa den tvingande konsumenträtten i den stat där konsumenten bor.
3. I praktiken kommer frågan om den tvingande lagstiftningen i andra medlemsstater bara att vara relevant om skyddsreglerna är mer långtgående än reglerna i ditt rättsliga system eller den lag du avtalat om med konsumenten. Detta kan exempelvis vara fallet när den rättsliga garantitiden är längre enligt konsumentens lag än enligt din egen lag.
4. Tack vare utbildningsmodulerna i ConsumerLaw Ready kommer du också att kunna veta på förhand vilka ytterligare krav som gäller i vilka andra medlemsstater som du överväger att rikta din affärsverksamhet till.
5. Frågan om tillämplig lag är oftast bara relevant om det uppstår meningsskiljaktigheter med konsumenten. Många missförstånd kan göras upp i godo eller med hjälp av din interna reklamationservice.

Vilken domstol är behörig när du hamnar i en tvist som rör ett avtal över gränserna?

Observera att om du erbjuder sina varor eller tjänster till konsumenter i andra EU-länder och hamnar i tvist med någon av dina utländska konsumenter så kommer den domstol som enligt EU-rätten, i synnerhet den s.k. "Bryssel I"-förordningen, är behörig att avgöra tvisten alltid att vara domstolen i det land där konsumenten är bosatt. Du kan inte stämma konsumenten inför domstol i ett annat land och om du förbehåller dig en sådan

¹² För mer information, se de förenade målen C 585/08 och C 144/09, Peter Pammer och Hotel Alpenhof GesmbH, domstolen.

möjlighet i dina avtalsvillkor riskerar du stränga böter. Konsumenten däremot har möjlighet att stämma dig inför domstol i ditt eget land också.

Exempel: om du är en fransk näringsidkare etablerad i Lille som säljer dina produkter till belgiska konsumenter kan du inte slå fast i dina avtalsvillkor att enda laga domstol vid tvist ska vara domstolen i Lille.

Direktiv (EU) 2019/770 om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster började tillämpas i januari 2022. Nedan följer de huvudsakliga delarna av direktivet.

1) Tillämpningsområde

Digitalt innehåll och digitala tjänster omfattar ett brett spektrum av produkter och tjänster, såsom videor, musikfiler, programvara, direktsända evenemang, chattapplikationer och sociala medier.

De nya reglerna skyddar konsumenter när digitalt innehåll eller digitala tjänster är felaktiga eller på annat sätt inte motsvarar vad som avtalats, exempelvis:

nedladdad musik eller en mobilapplikation för en streamingplattform som inte fungerar på konsumentens mobiltelefon,
programvara som plötsligt slutar fungera.

I sådana fall har konsumenten rätt till följande påföljder:
kräva att du avhjälpel felet,

om problemet kvarstår:

o få ett prisavdrag, eller

o häva avtalet och få återbetalning.

Fram till januari 2022 fanns detta skydd på EU-nivå endast för fysiska varor genom direktiv 1999/44/EG om vissa aspekter rörande försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier, vilket numera har upphävts.

I många fall betalar konsumenter inte heller något pris för att få tillgång till digitalt innehåll eller digitala tjänster, utan tillhandahåller i stället sina personuppgifter, exempelvis när de skapar ett konto på sociala medier. Genom de nya reglerna i direktivet om digitalt innehåll har konsumenter numera rätt till påföljder vid fel i digitalt innehåll eller digitala tjänster även när de inte har betalat något pris, utan i stället har tillhandahållit sina personuppgifter.

2) Samma regler i hela EU

Direktivet innebär full harmonisering av:

kriterierna för avtalsenlighet,
påföljderna vid bristande avtalsenlighet,
reglerna om näringsidkares ansvar,
reglerna om bevisbörda och parternas respektive skyldigheter vid bristande avtalsenlighet, samt
ändringar av digitalt innehåll eller digitala tjänster.

Övriga frågor regleras på nationell nivå. För mer information, se den relevanta nationella lagstiftning genom vilken direktiven har införlivats. Denna finns tillgänglig på Europeiska kommissionens webbplats.

Direktivet om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster i korthet

Direktiv (EU) 2019/770 om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster började tillämpas i januari 2022. Nedan följer de huvudsakliga delarna av direktivet.

1) Tillämpningsområde

Digitalt innehåll och digitala tjänster omfattar ett brett spektrum av produkter och tjänster, såsom videor, musikfiler, programvara, direktsända evenemang, chattapplikationer och sociala medier.

De nya reglerna skyddar konsumenter när digitalt innehåll eller digitala tjänster är felaktiga eller på annat sätt inte motsvarar vad som avtalats, exempelvis:

nedladdad musik eller en mobilapplikation för en streamingplattform som inte fungerar på konsumentens mobiltelefon, programvara som plötsligt slutar fungera.

I sådana fall har konsumenten rätt till följande påföljder:

kräva att du avhjälper felet,

om problemet kvarstår:

o få ett prisavdrag, eller

o häva avtalet och få återbetalning.

Fram till januari 2022 fanns detta skydd på EU-nivå endast för fysiska varor genom direktiv 1999/44/EG om vissa aspekter rörande försäljning av konsumentvaror och härmed förknippade garantier, vilket numera har upphävts.

I många fall betalar konsumenter inte heller något pris för att få tillgång till digitalt innehåll eller digitala tjänster, utan tillhandahåller i stället sina personuppgifter, exempelvis när de skapar ett konto på sociala medier. Genom de nya reglerna i direktivet om digitalt innehåll har konsumenter numera rätt till påföljder vid fel i digitalt innehåll eller digitala tjänster även när de inte har betalat något pris, utan i stället har tillhandahållit sina personuppgifter.

2) Samma regler i hela EU

Direktivet innebär full harmonisering av:

kriterierna för avtalsenlighet,
påföljderna vid bristande avtalsenlighet,
reglerna om näringsidkares ansvar,
reglerna om bevisbörda och parternas respektive skyldigheter vid bristande avtalsenlighet, samt
ändringar av digitalt innehåll eller digitala tjänster.

Övriga inslag regleras på nationell nivå. Mer information finns i relevant nationell lagstiftning som införlivar direktiven. Du hittar dem på Europeiska kommissionens webbplats.

Bilagor

BILAGA 1: Nationellt införlivande av direktivet om försäljning av konsumentvaror och garantier

Fält med grön bakgrund markerar medlemsstater som gått utöver minimikraven i direktiv 1999/44/EG

Centrala bestämmelser i CSG-direktivet					
Medlemsstaterna	Den garantins lagstadgade giltighetstid (år)	Anmälningsskyldighet för konsumenterna ¹³	Omvänd bevisbörda	Rangordning av rättsmedel	
Österrike	2	Nej	1 år	Ja	
Belgien	2	Ja ¹⁴	1 år	Ja	
Bulgarien	2	Ja ¹⁵	1 år	Ja	
Kroatien	2	Ja	1 år	Fritt val	
Cypern	2	Ja	1 år	Ja	
Tjeckien	2	Ja ¹⁶	1 år	Ja	
Danmark	2	Ja	1 år	Ja ¹⁷	
Estland	2	Ja	1 år	Ja ¹⁸	
Frankrike	2	Nej	2 år	Ja	
Tyskland	2	Nej	1 år	Ja	
Grekland	2	Nej	1 år	Fritt val	
Ungern	2	Ja	1 år	Ja	
Irland	6*	Nej	1 år	Ja + kortfristig rätt att avvisa ¹⁹	
Italien	2	Ja	1 år	Ja	
Lettland	2	Ja	1 år	Ja ²⁰	
Litauen	2	Ja ²¹	1 år	Fritt val	
Luxemburg	2	Ja ²²	1 år	Ja ²³	
Malta	2	Ja	1 år	Ja	

¹³ För enkelhetens skull ingår avsaknaden av anmälningsskyldighet i denna kategori, även om direktivet inte föreskriver någon anmälningsskyldighet i egentlig mening, utan ger medlemsstaterna möjlighet att införa en anmälningsskyldighet.

¹⁴ Näringsidkaren och konsumenten kan komma överens om att den bristande avtalsenligheten måste meddelas av konsumenten inom två månader från det att han fick kännedom om den. Wet betreffende de bescherming van de consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), se: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet &sq=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

¹⁵ Se artikel 126 i konsumentkyddslagen. Förekomsten av denna regel anmäldes emellertid inte formellt till Europeiska kommissionen.

¹⁶ I tjeckisk lag anges att "konsumenten måste kontakta näringsidkaren utan onödigt dröjsmål efter upptäckten av felet". Lag nr 89/2012 Coll., den nya civilagen (Nový občanský zákoník och NCC).

¹⁷ I Danmark kan konsumenten begära återbetalning om felet är betydande, men inte om säljaren erbjuder sig att reparera eller byta ut varan – se artikel 78 i lagen om försäljning av varor (Købelov).

¹⁸ De estniska reglerna bygger på tanken på ett fritt val av avhjäljande åtgärder, men ger säljaren möjlighet att åtgärda felet genom reparation eller utbyte.

¹⁹ S.I. nr 11/2003 – European Communities (Certain Aspects of the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees) Regulations 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

²⁰ Sedan en lagändring 2015.

²¹ Konsumenten ska underrättas inom skälig tid enligt artikel 6.327 i civilagen nr VIII-1864 av den 18 juli 2000.

²² Konsumenten måste informera säljaren om produktens bristande överensstämmelse inom en "rimlig tidsperiod", men eftersom denna period inte är definierad betyder det i praktiken två år efter leveransen. Enligt artikel L 212-6, andra stycket, finns det en andra tvåårig tidsfrist för att väcka talan om verkställighet av en säkerhet. den börjar löpa från den tidpunkt då konsumenten rapporterade att varorna inte uppfyllde kraven till näringsidkaren.

²³ Säljaren bör vidta korrigerande åtgärder inom en månad. Om så inte är fallet kan konsumenten begära ersättning och få full återbetalning av produktpriset eller behålla produkten och få en partiell återbetalning. Konsumenten kan dock få ytterligare prissänkningar för skador om konsumenten kan bevisa att den felaktiga varans bristande överensstämmelse medför ytterligare kostnader eller är hälsofarlig.

Centrala bestämmelser i CSG-direktivet					
Medlemsstaterna	Den garantins giltighetstid (år)	lagstadgade	Anmälningsskyldighet för konsumenterna ¹³	Omvänd bevisbörda	Rangordning av rättsmedel
Polen	2		Nej	1 år	Ja ²⁴
Portugal	2		Ja	2 år	Fritt val
Rumänien	2		Ja	1 år	Ja
Slovakien	2		Ja	1 år	Ja
Slovenien	2		Ja	1 år	Fritt val
Spanien	2		Ja	1 år	Ja
Sverige	3		Ja	1 år	Ja
Nederländerna	Ingen fast tidsfrist		Ja	1 år	Ja

*Säljarens ansvar i dessa medlemsstater begränsas endast av preskriptionstiden.

²⁴ De polska regler som är tillämpliga sedan december 2014 grundar sig på tanken på ett fritt val av avhjälpande åtgärder, men ger säljaren möjlighet att åtgärda felet genom reparation eller utbyte.

Bilaga 2 — Nationell lagstiftning som går utöver kraven i direktivet 1999/44/EG om försäljning av konsumentvaror och garantier (se fält med grön skuggning även här).

Medlemsstaterna	Typ av garanti den lagstadgade garantins giltighetstid (år)	Tillfälligt upphävande av den lagstadgade garantin under reparation/ersättning	Exakt tidsram för att reparera eller byta ut varorna	Reservdelar —skyldighet att underhålla reservdelar	Reservdelar —skyldighet att informera konsumenterna
Österrike	Uniform (2 år)	Ny period	Rimlig tidsram	Nej	Nej (ändrat) ²⁵
Belgien	Uniform (2 år)	Ja	Rimlig tidsram	Nej	Nej
Bulgarien	Uniform (2 år)	Ja	Inom en månad	Nej	Nej
Kroatien	Uniform (2 år)	Ny period	Rimlig tidsram	Nej	Nej
Cypern	Uniform (2 år)	Ja	Rimlig tidsram	Nej	Nej
Tjeckien	Uniform (2 år)	Nej	30 dagar	Nej	Nej
Danmark	Uniform (2 år)	Ny period ²⁶	Rimlig tidsram	Nej	Nej
Estland	Uniform (2 år)	Ny period	Rimlig tidsram ²⁷	Nej	Nej
Finland	Differentierade	Nej	Rimlig tidsram	Nej	Nej
Frankrike	Uniform (2 år)	Nej	1 månad	Ja	Ja
Tyskland	Uniform (2 år)	Nej	Rimlig tidsram	Nej	Nej
Grekland	Uniform (2 år)	Ny period	Rimlig tidsram	Ja	Nej
Ungern	Uniform (2 år)	Ny period ²⁸	15 dagar	Nej	Nej
Irland	Preskriptionstid (6 år)	Ja	Rimlig tidsram	Nej	Nej

²⁵ Österrike ska säljaren informera köparen om att det inte finns några reservdelar när detta är viktigt (där en konsument skulle kunna använda denna information för att välja en produkt som har tillgängliga reservdelar).

²⁶ Två år för utbyte, tre år för reparation.

²⁷ Estland måste en fråga eller ett klagomål från en konsument besvaras inom 15 dagar, men det finns ingen tidsfrist för själva gottgörelsen.

²⁸ Tillfälligt upphävande av den lagstadgade garantin för reparation, en ny period för utbyte.

Medlemss taterna	Typ av garanti den lagstadgade garantins giltighetstid (år)	Tillfälligt upphävande av den lagstadgade garantin under reparation/ersät tning	Exakt tidsram för att Reparera eller byta ut varorna	Reservdelar —skyldighet att underhålla reservdelar	Reservdelar —skyldighet att infor mera konsumentern a
Italien	Enhetlig (2 år)	Ja	Rimlig tidsram	Nej	Delvis
Lettland	Enhetlig (2 år)	Ja	Rimlig tidsram ²⁹	Nej	Nej
Litauen	Enhetlig (2 år)	Ja	Rimlig tidsram	Nej	Nej
Luxemburg	Enhetlig (2 år)	Ja	1 månad	Nej	Nej
Malta	Enhetlig (2 år)	Ja	Rimlig tidsram	Ja	Nej
Polen	Enhetlig (2 år)	Ny period ³⁰	Rimlig tidsram	Nej	Nej
Portugal	Enhetlig (2 år)	Ny period ³¹	30 dagar	Ja	Nej
Rumänien	Enhetlig (2 år)	Ja	15 dagar	Ja (tillverkare)	Nej
Slovakien	Enhetlig (2 år)	Ny period ³²	30 dagar	Nej	Nej
Slovenien	Enhetlig (2 år)	Ny period ³³	8 dagar	Ja	Ja
Spanien	Enhetlig (2 år)	Ny period ³⁴	Rimlig tidsram	Ja	Nej
Sverige	Enhetlig (3 år)	Nej	Rimlig tidsram	Ja (vissa fall) ³⁵	Nej
Nederländerna	Differentierade	Ja	Rimlig tidsram	Nej	Nej

²⁹ Den rimliga tidsramen anses i allmänhet vara 30 dagar, men det finns därför ingen exakt lagstadgad tidsram.

³⁰ Endast för utbyte, inte för reparation.

³¹ Endast för utbyte, inte för reparation.

³² Endast för utbyte, inte för reparation.

³³ Endast för ersättning eller större komponenter i produkten.

³⁴ Tillfälligt upphävande av den lagstadgade garantin för reparation, en ny period för utbyte.

³⁵ Om bristen på reservdelar eller förbrukningsvaror försvårar användningen av varan och konsumenten vid köptillfället hade goda skäl att tro att produkten skulle vara användbar, anses produkten vara defekt enligt reglerna om sakfel hos varorna i konsumentköpslagen (1990:932).



Consumer Law Training for European SMEs



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu